



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS, TARIF, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KANTOR POS JEMUR ANDAYANI

Adhelia Kurnia Fitri

171500119

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk Sri H., SE., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

**PENGARUH FASILITAS, TARIF, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA KANTOR POS INDONESIA JEMUR
ANDAYANI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program studi manajemen Fakultas ekonomi dan bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

ADHELIA KURNIA FITRI

NIM : 171500119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 21Mei 2021

Dosen Pembimbing



Dra. Christina Menuk Sri H., SE., M.M

NIP: 195808081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Adhelia Kurnia Fitri
- b. NIM : 171500119
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat Email : adheliakurniaf@gmail.com

Surabaya, 08 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,



I Made Bagus Dwirarta, S.E., M.M
NIP : 19601109598 / DY

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menek S., S.E., M.M
NIP : 195808081982032001

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

I Made Bagus Purwanto., M.M
NIP : 196012221990031001

The image shows the official stamp of Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Faculty of Economics and Business. The stamp is circular and contains the text "UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA" around the perimeter and "FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS" at the bottom. In the center, there is a logo featuring a globe and a torch. A blue ink signature is written over the stamp.

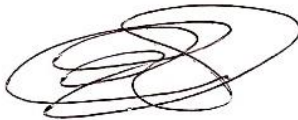
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 03 Juni
Tahun : 2021

Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs. H. Subakir, M.M
NPP. 8607129/DY

Dosen Penguji II



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP. 1512763/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adhelia Kurnia Fitri

NIM : 171500119

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 April 2021

Mahasiswa



Adhelia Kurnia Fitri

NIM. 171500119

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani”, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus D, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menek Sri H., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing terimakasih telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan.
6. Pengguna Kantor POS Jemur Andayani sebagai responden untuk partisipasinya dalam mengisi kuisioner.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu terimakasih banyak atas segalanya, doa yang tidak pernah berhenti selalu memberikan motivasi dan nasehat yang terbaik.
8. Teman-teman Manajemen E-2017 yang solid dari awal masuk sampai perkuliahan berakhir.
9. Teman-teman satu dosen pembimbing yang telah membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada saya.

10. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan seluruh teman-teman dari berbagai jurusan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 April 2021
Penulis

Adhelia Kurnia Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiiiiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen pemasaran.....	13
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	14
2.2.3 Fasilitas.....	15
2.2.4 Tarif.....	17
2.2.5 Kepercayaan.....	19
2.2.6 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	26

2.3 Hubungan Antar Variabel	28
2.3.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen...	28
2.3.2 Pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Konsumen.	28
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.4 Kerangka Konseptual	30
2.5 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sample	38
3.2.1 Populasi	38
3.2.2 Sample	38
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3 Jenis Daya dan Sumber Data.....	39
3.3.1 Jenis Data	39
3.3.2 Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Pengumpulan Data	40
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .	43
3.5.1 Variabel Penelitian	43
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Instrumen	46
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3 Analisi Regresi Linier Berganda	49

3.6.4 Uji Determinan.....	50
3.6.5 Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1. Sejarah Kantor POS	53
4.1.2 Arti dan Makna Logo Pos Indonesia.....	55
4.1.3 Visi dan Misi	56
4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.1.5 Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan ...	60
4.1.6 Tabulasi Data Penelitian.....	65
4.1.7 Analisis Data Penelitian	69
4.2 Pembahasan Hasil.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Top Brand Index Jasa Kurir Tahun 2020	5
3.1 Skala Likert.....	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	57
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	58
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan ...	58
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.5 Klasifikasi TCR	60
4.6 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel Fasilitas	61
4.7 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel Tarif	61
4.8 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan	62
4.9 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	63
4.10 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna	64
4.11 Tabulasi Data Kuisioner Untuk Variabel X dan Y.....	65
4.12 Tabel Uji Validitas	70
4.13 Hasil Uji Reabilitas	72
4.14 Hasil Uji Normalitas.....	73
4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	74
4.16 Hasil Uji Autokorelasi.....	75
4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.18 Hasil Uji Determinasi.....	79
4.19 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	79
4.20 Hasil Uji t.....	80
4.21 Hasil Uji F	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
4.1 Logo Kantor POS	55
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Pengantar Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi
- Lampiran 8 : Output SPSS
- Lampiran 9 : Matrik Penelitian